

# C'EST A DIRE



Que fait-on à la SNCB ? Bien des choses en vérité. Dont une personne extérieure n'a généralement pas idée. Le titre de transport acheté et le train qui roule sont souvent les seuls signes concrets de vie ferroviaire pour qui n'appartient pas à notre entreprise. Et il faut l'avouer: nous-mêmes cheminots connaissons peu, voire pas du tout, la vie des secteurs dans lesquels nous ne travaillons pas. Que font les ateliers, les brigades d'arrondissement I ou les bureaux d'achat ? Réponse incertaine... Et pourtant ! Les dossiers qui passent à la *boîte à idées* donnent un reflet de l'éventail d'activités de l'entreprise et du degré élevé de créativité de son personnel.

## TRAVAUX TRES UTILS

En fait, on exerce à la SNCB plusieurs centaines de métiers différents, du plus courant au plus spécialisé. Et si l'on comprend d'emblée l'intérêt de certains travaux, parfois, on se demande "à quoi peut donc bien servir

ce que fait ce gars-là ?"

Une entreprise peut avoir des ramifications parfois fort éloignées de sa mission de base. Mais dont le travail a pourtant une réelle utilité. Dans notre cas, c'est l'important volume de tous les travaux qui, par convergence, permet de faire vivre le chemin de fer avec cette incontournable qualité: un niveau de fiabilité qui fait de lui le moyen de transport terrestre le plus sûr.



## SOMMAIRE

## TGV

EUROSTAR A BRUXELLES-MIDI 2

## PUBLICITE

UN TEMPS POUR REVER 3

## DOSSIER

NOS FORMULES INTERIEURES  
POUR VOYAGEURS 1 à IV

## COLLABORATION

ON CONTINUE AVEC LES  
CHEMINS DE FER RUSSES 3

## CREATIVITE

UNE ANNEE D'INVENTIVITE 4

## La photo du mois



Quel titre de transport pour cette formule personnalisée ?



C'EST A DIRE est publié par le service des Relations extérieures, produit sur papier recyclé par l'imprimerie centrale de la SNCB et distribué par le factage général (code 99999:00).

Pour nous donner votre avis:  
C'EST A DIRE - SG 01.4 -  
section 50 - Bruxelles

## EUROSTAR A BRUXELLES

22 novembre, 10 h 30. Ponctuel à l'invitation, un journaliste se précipite vers la voie 22 à Bruxelles-Midi. Il est là ! Vraiment là pour la toute première fois, à deux pas de son futur terminal. Il s'appelle Eurostar et porte le numéro 3203/3204. Arrivé en Belgique le 8 novembre, il vit une période de tests qui ont en fait trois buts:

1. contrôler son fonctionnement sous 3000 volts continu;
2. voir si la signalisation au sol ne subit pas de perturbation à son passage;
3. vérifier que les exigences du cahier des charges sont bien rencontrées.

Des cablages courent tout le long de la rame et aboutissent à deux voitures dans lesquelles est installé un véritable labo mobile. Des techniciens s'y concentrent sur des écrans d'ordinateurs pour mémoriser et traiter toutes les données transmises

Pour certaines personnalités, la rencontre était une vraie première. De même pour les agents de voyages, comme pour les vendeurs de la SNCB qui les accompagnaient.

Trois voitures étaient ouvertes et dégagées de leurs protections (housses en plastique sur les sièges, bâches ou plaques d'analit sur les revêtements de sol): une première classe et une seconde classe séparées par la voiture-bar. La visite (essai des sièges compris) en valait la peine: il est bon de savoir ce qu'on propose réellement lorsqu'on vend des places Bruxelles - Londres.

Le dossier distribué aux visiteurs s'attardait bien entendu sur la nouvelle philosophie de voyage qu'Eurostar représente, et sur les avantages principaux de ce train d'avenir en matière de confort et de service au client.



par les capteurs de tous genres pendant les parcours d'essai.

Il fallait profiter du début de ce séjour en Belgique pour faire entrer le concept Eurostar dans les esprits. La presse avait jusqu'ici un avantage: nous l'avions déjà emmenée voir l'Eurostar sur le lieu même de sa construction.

Dans l'après-midi, l'Eurostar 3203/3204 reprenait la direction de Tournai, pour poursuivre sa série de tests. Nous le reverrons, pour sûr, le long de la ligne qui relie Bruxelles à la France. Et puis - c'est l'affaire de quelques mois - pour de bon tous les jours sur les premières voies de Bruxelles-Midi, là où son terminal prend forme à grande vitesse.

# UNE OFFRE POUR SE DEPLACER EN BELGIQUE

Offrir une gamme étendue de formules pour répondre à une grande variété de besoins. Mais veiller malgré tout à ne pas embrouiller la recherche des clients par une trop grande diversité des formules et éviter ce qu'on pourrait appeler une concurrence interne entre formules !

C'est un défi pour nos commerciaux qui entendent obtenir des résultats concrets. Qui requiert leur vigilance lorsqu'ils inventent de nouveaux produits. Le voyageur doit

pouvoir choisir rapidement et facilement; à défaut, il optera pour un déplacement en voiture et décidera peut-être de ne plus s'intéresser à notre offre.

Il n'est pas sûr que tous les cheminots sachent ce que leur entreprise vend aux voyageurs qui souhaitent se déplacer en Belgique. D'où le graphique de la page III, qui donne une synthèse de l'offre. Reste bien sûr à connaître les détails. Tournez donc la page.



## EVOLUER AVEC LE COUT DE LA VIE

Jusqu'en janvier 1985, le pouvoir d'achat nominal a évolué parallèlement à l'index.

Et notre chiffre d'affaires suivait une courbe comparable.

Dès 1986, le graphique montre une croissance plus forte du pouvoir d'achat.

Plusieurs facteurs y ont contribué. Pour nous, cheminots, c'est notam-

ment un accord intersectoriel qui ajoute ses effets à une indexation normale des salaires.

Le coût de nos prestations s'en trouve accru, mais pas proportionnellement à la hausse de l'index.

Le choix du paramètre "pouvoir d'achat nominal" pour élément de référence devrait avoir, à la longue, un effet positif, même si nous

restons parmi les pays dans lesquels l'utilisateur du train paie le moins pour le service obtenu.

L'adaptation du niveau de prix intervenue en février pour le trafic intérieur atteint une moyenne de 3,1 %, correspondant à la hausse du pouvoir d'achat nominal calculée par le Bureau du Plan. ■

## Carte train: pour le travail

La carte train, en pratique, on s'en sert pour "aller au travail". Que ce soit au bureau, à l'usine, ou à l'école (on y travaille aussi, non ?).

### SCOLAIRE

Dans la catégorie scolaire, deux formules d'aller-retour se présentent: un par jour ou un par semaine. Selon qu'on rentre chaque jour à la maison ou qu'on loge, par exemple, dans la ville universitaire.

De bons prix sont offerts dans l'un et l'autre cas.

Plus bas que ceux proposés pour les travailleurs.

### TRAJET

Opter pour une carte train trajet, c'est disposer d'un titre de transport valable tous les jours (même samedi et dimanche):  
 pendant un mois, trois mois ou une année entière;  
 sur un itinéraire déterminé, mentionné sur la carte.

La carte valable un an coûte dix fois le prix de la carte valable un mois. Dans des conditions déterminées (par la loi ou les conventions collectives) l'employeur rembourse environ la moitié du prix payé par le travailleur.

### RESEAU

Une carte train réseau coûte plus, mais elle est utilisable pendant les mêmes périodes, pour n'importe quel déplacement à l'intérieur des frontières. Aujourd'hui Liège-Namur, Namur-Dinant demain, Gembloux-Charleroi un autre jour... et chaque fois sans déboursier un centime de plus que le prix payé pour une période de validité de la carte. Il existe une version "entreprise" de cette carte. ■

## Les billets: un large éventail de bonnes affaires

Un billet pour un trajet déterminé ne coûte pas le même prix à tout le monde. Notre système ne travaille pas à la tête du client, rassurez-vous. Mais des conditions bien précises permettent de faire entrer les demandeurs dans des catégories caractérisées par des particularités tarifaires... qui sont souvent de bonnes affaires pour nos clients.

Et retenons avant de commencer que notre système de vente applique automatiquement certains avantages: ceux, par exemple, qui

pas d'autre possibilité pour lui. Car s'il peut revendiquer une réduction légale - et le signale au vendeur - le prix du trajet passera à 160, 120 ou 80 francs. Le taux de réduction (25, 50, 75 % à partir du 5<sup>ème</sup> kilomètre) dépend de sa situation exacte: membre d'une famille nombreuse, pensionné, orphelin, invalide...

S'il n'entre dans aucune catégorie pour obtenir d'office une réduction, nous avons pour lui un éventail de réductions commerciales

qu'il est possible de regrouper en 2 catégories: les réductions sur la distance et les prix forfaitaires.

### REDUCTIONS SUR LA DISTANCE

Dans cette catégorie, le prix payé reste fonction de la distance parcourue. Le tarif au kilomètre est fortement réduit et au-delà de 150 km par trajet, le prix n'augmente plus.

### 1/2 prix

Nanti d'une carte de réduction (qu'il a payée 550 francs pour un mois de validité), notre voyageur peut obtenir 50 % de ristourne sur tous les billets qu'il achète pendant le mois. Ce serait donc 120 francs dans le cas choisi (les réductions s'appliquent à partir du 5<sup>ème</sup> kilomètre).

### Tarif multi

Le tarif multi est avantageux pour voyager à plusieurs. Il est accordé pour des voyages aller-retour. Et le groupe peut compter au plus 6 personnes. La première obtient 40 % de réduction (270 francs au lieu de 400), les autres 60 % (210 francs).

Ce qui donne pour 4 personnes un total de 900 francs au lieu de 1.600. Ce tarif est appliqué aux billets: - week-end (départ du vendredi au

Le type de déplacement joue un rôle majeur dans le choix du titre de transport. Allons-nous voyager en train quasi tous les jours, peut-être à chaque fois sur le même itinéraire... C'est une carte train qu'il nous faut. Si nous voyageons d'une autre façon, c'est l'une des nombreuses - formes de billets qui nous convient. Mais cette alternative n'est pas un aboutissement de notre choix. Dans chacune des deux catégories, des possibilités sont encore ouvertes.



découlent du fait que le voyage a lieu à une date précise.

### PRIX "D'OFFICE"

Histoire d'y voir clair, amenons au point de vente un voyageur qui veut faire un aller-retour sur un trajet d'une bonne cinquantaine de kilomètres. Cela nous donne un prix bien rond, pour que les calculs de pourcentages soient plus faciles et plus clairs.

Dans les deux premières hypothèses, un prix sera appliqué "d'office": le prix plein ou un prix qui intègre une réduction "légale".

Au prix plein, notre voyageur paie 200 francs par trajet (soit 400 pour l'aller-retour à accomplir au cours de la même journée). Cela s'il n'existe

dimanche, retour du samedi au lundi);  
 - une journée à la mer/en Ardenne (aller-retour au cours de la même journée à des dates "touristiques").  
 Le tarif *groupe* prévoit les mêmes réductions, et des avantages supplémentaires, selon d'autres règles.

**Formules combinées**

Il s'agit des billets *B-excursion* et *événement*, qui globalisent le voyage en train à un prix avantageux, un éventuel parcours complémentaire en bus, tram ou métro, et une (plusieurs) prestation(s) supplémentaire(s) également fournie(s) à d'intéressantes conditions. Les parcs d'attractions, des musées, parcs ou jardins zoologiques, visites

guidées et autres composent le programme d'excursions. Les événements sont ponctuels: expo, concert, manifestation folklorique ou sportive...

**PRIX FORFAITAIRES**

Parfois, le prix est forfaitaire et le voyageur est libre d'accumuler les kilomètres, jusqu'à l'épuisement s'il le souhaite (mais en respectant les conditions d'utilisation).

**Les Pass**

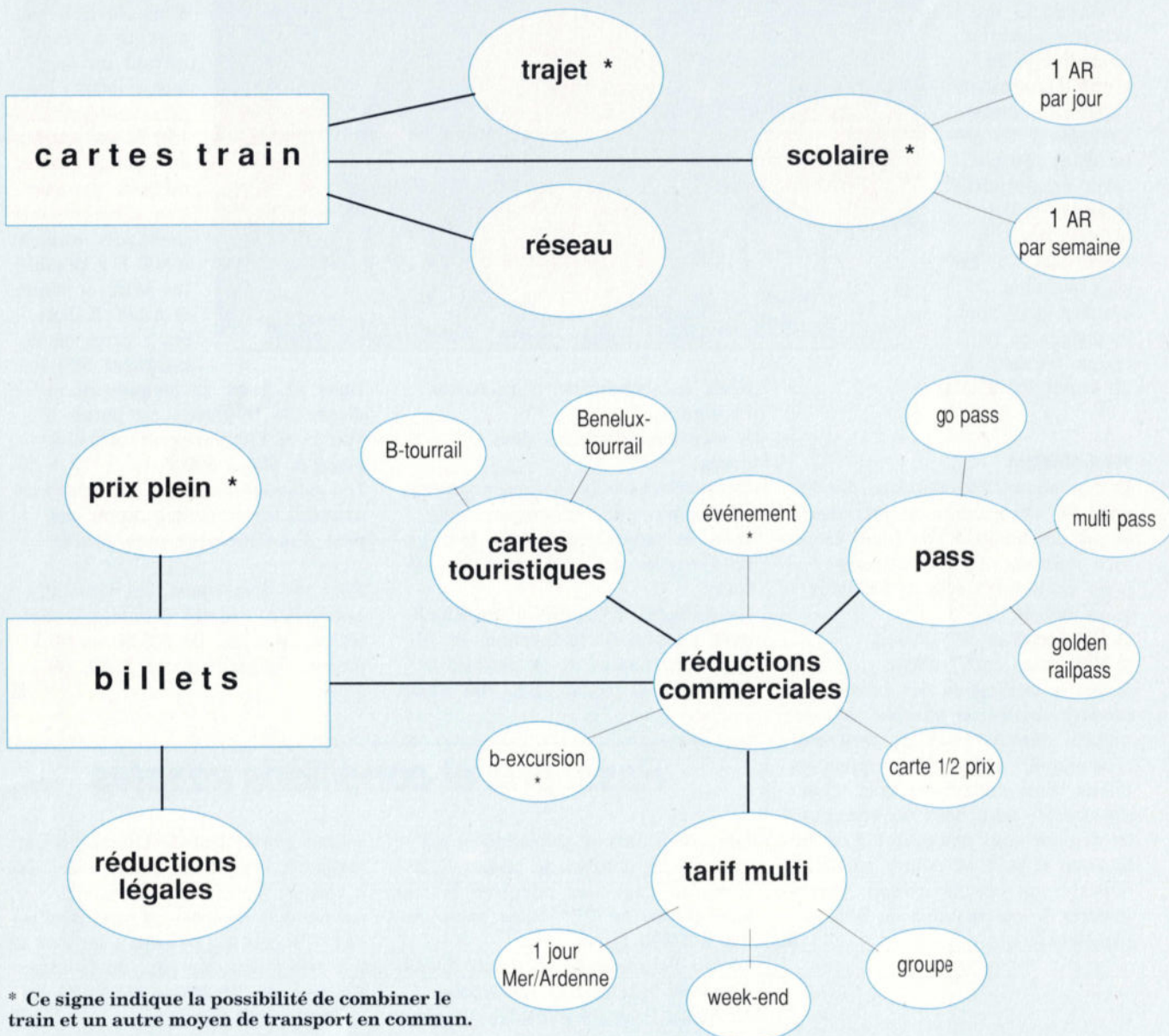
Nos cartes Pass (Go, Multi et Golden Rail) sont très connues. Le voyageur détermine son trajet et l'indique sur la carte. Avant même d'y avoir pensé, il sait ce que ce

voyage lui coûtera: 258 francs l'aller-retour en Go Pass. Même prix en Multi Pass si on voyage à cinq. Et 369 francs en Golden Railpass 2<sup>ème</sup> classe.

**Les cartes Tourrail**

Ces cartes à prix fixe, le voyageur en fait un libre parcours - dans les limites des conditions d'utilisation. Avec le préfixe "B", la carte est valable en Belgique. Elle permet de voyager sans limite de kilométrage pendant 5 journées à choisir librement dans une période d'un mois. Avec pour préfixe "Benelux", elle est valable également au Luxembourg et aux Pays-Bas, pendant 5 journées au choix dans une période de 17 jours. ■

**L'OFFRE INTERIEURE SNCB**



\* Ce signe indique la possibilité de combiner le train et un autre moyen de transport en commun.

## Tarifs intérieurs: + 3,1 %

L'augmentation a été appliquée le 1<sup>er</sup> février aux prix moyens des billets et cartes train en service intérieur, comme le stipule l'article 54 du contrat de gestion.

### MODULATION

Elle est modulée autour de la distance moyenne couverte par les voyageurs en 1992, à savoir 35 kilomètres.

Pour les cartes train, elle reste généralement en-deçà de la moyenne pour les distances de moins de 35 km, ce qui améliore l'attrait du train pour les courts trajets banlieue/centre des grandes agglomérations; elle devient légèrement supérieure (sans atteindre 5 %) entre 40 et 150 km (prix maximum). Pour les billets, les prix étant arrondis aux 5 F les plus proches, certains prix sont inchangés et la hausse est de 5 à 20 francs selon le cas.

### PRIX MAXIMA

Il faut noter l'introduction, dès février 94, de maxima de prix dans le cas des billets à prix plein en service intérieur. Ils s'établissent, pour un trajet simple entre deux gares belges, à:

- 525 francs en 2<sup>ème</sup> classe;
- 785 francs en 1<sup>ère</sup> classe.

Ainsi, la tarification des billets ordinaires rejoint un principe déjà en vigueur dans le cadre du tarif *multi* appliqué - notamment - pour les billets Week-end. Il est donc clair désormais, pour tout voyageur qui se déplace sous le couvert d'un billet, que le prix ne pourra jamais dépasser un certain niveau, correspondant à une distance de 150 kilomètres. ■

## Services complémentaires: un souci de rentabilité

Dans les services complémentaires que nous offrons à la clientèle, on a aussi recherché la rentabilité. Il ne s'agit pas de prêter un service qui ne couvre pas ses coûts. Ni de jouer aux philanthropes: nous serions les seuls à le faire.

### TRAIN + VELO: CHAMP RESTREINT

La formule Train + vélo est offerte au même prix que précédemment (150 F); et la location du city-bike diminue (250 F au lieu de 280).



Mais les conditions d'utilisation changent:

- location désormais dans 35 gares;
  - principe *gare de location* = *gare de restitution*, pour économiser les frais de rapatriement dans leur gare d'origine des vélos restitués ailleurs.
- En pratique, d'un forfait de 500 F payé en plus de la location, on récupère la totalité si on restitue le vélo dans la même gare; 400 francs

si on le restitue dans une autre gare de location; et rien si on le restitue dans une toute autre gare.

### PARKINGS: MAJORATION DE CERTAINS PRIX

Le parking des voitures est toujours gratuit dans 281 gares. Il l'est aussi le week-end partout sauf à Bruxelles-Midi et Nord, Blankenberge, Ostende et Liège-Guillemins.

Dans les 44 gares où le parking est payant, les tarifs sont adaptés à l'évolution des coûts et de la demande locale. A Liège-Guillemins, le nouveau parking à étages offrant un meilleur confort, les prix sont portés à 150 F par journée et 1.000 F d'abonnement mensuel. Les abonnements mensuels passent à 800 F à Bruxelles-Midi et Nord; et à 600 F dans les 9 gares où ils coûtaient 500 F.

Dans 32 gares, la location quotidienne de 60 francs est portée à 100 F et l'abonnement mensuel passe de 400 à 600 F.

Les automobilistes qui ne sont pas abonnés au train acquittent des prix d'abonnement plus élevés.

Pour les deux-roues, les tarifs d'abonnement restent inchangés mais les prix par jour de 30, 50 ou 60 F passent respectivement à 40, 60 ou 75 F. ■

## Pass: prix et conditions adaptés

Les conditions d'utilisation - par exemple le nombre de trajets - des formules Pass sont adaptées et leur prix unique en 2<sup>ème</sup> classe passe de 990 à 1.290 francs.

Le Go Pass compte 10 trajets à 129 francs au lieu de 8 à 124 francs. Le Multi Pass est utilisable à 5 per-

sonnes plutôt que 4. Chaque trajet revient à 129 francs (au lieu de 124) à chacun des 5 voyageurs.

Le Golden Railpass permet d'effectuer 7 trajets à 184 francs au lieu de 6 à 165 francs. Le prix du Golden Railpass de 1<sup>ère</sup> classe est porté de 1.490 à 1.990 francs. ■

## AVEZ-VOUS VU LES DALTON ?

*En publicité, l'annonceur ne s'en tient pas toujours à mettre en valeur un produit qu'il vend. Parfois, c'est une certaine idée de l'entreprise et de son activité - voire de ce que le consommateur peut en tirer - qu'il essaie de présenter d'une manière attrayante. On parle alors de publicité institutionnelle, parce que c'est l'image globale d'une institution qu'on défend avant tout. L'institution, dans notre cas, c'est le déplacement en train, autrement dit une certaine manière de satisfaire le besoin de mobilité.*

Une campagne institutionnelle a débuté quelques jours avant Noël. Pour souligner, au moyen de trois spots diffusés à la télévision, l'idée qu'en se laissant aller au confort du train, on a tout le loisir de rêver.

Le petit garçon qui a vu des chevaux par la fenêtre entre, l'espace d'un moment, dans l'attaque - par les cousins Dalton, peut-être - d'une diligence qu'il défend à coups de revolver.

La lectrice d'un roman de Conan Doyle voit Sherlock Holmes en personne passer dans son compartiment.

Et cette jeune femme en retour de shopping s'imagine mannequin vedette d'un défilé de mode sous les flashes des paparazzi.

Trois idées brèves, rondes, développées en 30 secondes et ponctuées par une phrase-slogan: *Le train. Bien assis, bien parti.*

Tout cela ficelé de manière à retenir l'attention et laisser dans les mémoires une trace affective capable de faire naître un penchant pour le train, ou au moins le réflexe d'y penser quand on doit se déplacer. ■



## COLLABORATION

### AVEC LA RUSSIE: COLLABORATION LANCEE

*Le 16 décembre 93, à l'occasion d'une visite en Belgique, monsieur Fadeev, Ministre des Communications de la Fédération de Russie a signé avec la SNCB et Transurb, au nom des chemins de fer russes, un protocole de coopération. L'accord porte sur l'organisation et le développement des trafics ferroviaires de voyageurs et de marchandises entre la Belgique et la Fédération de Russie ainsi que sur le développement scientifique de nouvelles technologies au profit de la productivité et de la rentabilité du personnel, du matériel et des capitaux.*

Dans les éditions 4 et 5/93 de *C'EST A DIRE*, nous avons parlé du train de conteneurs frigorifiques parti d'Anvers le 3 septembre à destination finale de la lointaine Sibérie. Nous évoquons la possibilité de voir prolonger cette expérience sous une forme ou l'autre.

transports en wagons frigorifiques. Et la comparaison avec un transport aérien donne l'avantage au chemin de fer, qui est sept fois moins cher. Les consommateurs ont eu aussi à se féliciter de l'essai: ils ont payé

leurs denrées à environ 70 % du prix habituel. Autant de bonnes raisons pour que les importateurs de Iakoutsk décident sur le champ l'achat de matériel pour donner un avenir à la formule "transport ferroviaire par conteneurs frigorifiques".

Depuis le 3 septembre, les conteneurs que nous avions vus partir d'Anvers poursuivent leur rotation entre l'Ukraine et la Sibérie. Et le Ministère des Communications russe a décidé de poursuivre en 1994.

La technologie du conteneur à température dirigée est nouvelle pour la Russie. Le talent professionnel des experts belges a convaincu leurs interlocuteurs: les Russes ont toute confiance dans le transport conteneurisé de denrées périssables. C'est ce qui a décidé nos partenaires de l'est à signer le 16 septembre une convention de collaboration. Transurb Consult qui pilotera l'opération. ■

#### RESULTAT OPTIMAL

La suite n'a pas tardé. L'expérience du mois de septembre a donné toute satisfaction en Russie. A Iakoutsk, au coeur de la Sibérie, les destinataires des denrées chargées en Ukraine n'ont pas enregistré plus de 1 % de perte. Alors qu'on en comptait de 30 à 50 % au temps des



## LA BOITE A IDEES FAIT LE POINT

*Air de fête à l'étage de la direction le 21 décembre 93. La Boîte à Idées recevait ses lauréats les plus primés de la saison 92/93. L'occasion pour ces hommes inventifs d'expliquer en quelques mots leur idée, leur démarche, le contexte dans lequel ils travaillent.*

### "MON IDEE CONSISTAIT SIMPLEMENT..."

Avec beaucoup de simplicité, d'ailleurs. Alexandre Vratarics, de l'atelier de Salzinnes (dont nous parlions dans notre édition 7/92): "Les sièges, c'est quelque chose qui embellit une gare. On a fait son possible pour que ce soit bien". Ou encore Guy Pirson, co-inventeur (au 42<sup>ème</sup> arrondissement Infra de Verviers) avec Robert Rouche d'un guide mobile de meulage léger dont nous avons parlé dans notre édition 4/93: "Au départ, c'est surtout par fainéantise qu'on a fait ça !"

Façon de parler, sans doute, de mettre une touche d'humour à un travail carrément sérieux.

Car le sérieux ne manque pas. Les idées primées depuis début 1991 (naissance de la boîte à idées) ont rapporté au total environ 1,5 million de francs de primes à leurs auteurs. Et le comité de rationalisation (qui organise la boîte à idées) a évalué

qu'elles ont permis environ 24 millions d'économies directement calculables. Et que deux tiers de ces économies se répètent d'année en année. Le montant est pourtant loin de la réalité; car il est difficile d'estimer les avantages financiers et sociaux de certaines propositions qui ont trait à l'image de marque de l'entreprise, à la sécurité des travailleurs ou au service fourni à la clientèle. Sur l'ensemble des idées introduites en 92, on a compté 14 % de réussite, c'est-à-dire de suites heureuses et utiles. Pour 1993, tout n'est pas encore évalué, mais la proportion est a priori comparable. De l'avis du comité et des évaluateurs dont il s'est entouré, la qualité des projets croît d'année en année.

### LA TECHNIQUE EN PROGRES

Environ deux tiers des bonnes idées sont du domaine technique. Elles permettent le plus souvent d'économiser du temps de travail tout en rendant la tâche plus facile ou de réduire le prix d'achat d'un composant sans pour autant que la qualité en pâtisse.

**Michel Ponnet** a dessiné pour les wagons Fals entretenus et réparés

par l'atelier de Cuesmes un nouveau modèle de porte plus facile à fabriquer.

**Jozef Van Humbeeck**, de l'atelier de Malines, a amélioré la fiabilité des convertisseurs statiques dans les voitures I 10.

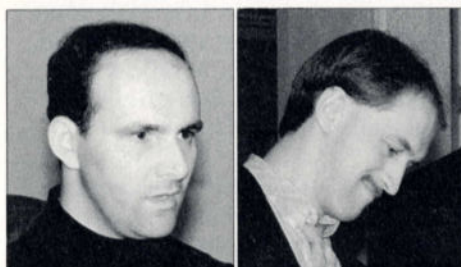
**Richard Cleeren** a adapté astucieusement un wagonnet Geismar utilisé dans son 22<sup>ème</sup> arrondissement Infra d'Anvers et dans tous les autres arrondissements aussi.

**Beda Testelmans-Peeters** a imaginé de remplacer par des unités en polyester les réservoirs à eau en cuivre des voitures I5 qui passent en révision à l'atelier de Malines.

A **Johan Polfliet** et **Edmond Peelman**, également de Malines, c'est l'adaptation d'un appareil d'essai de frein des automotrices Break AM 80 qui a valu une récompense.

Et **Bruno Siraut**, de l'atelier de Cuesmes, a reconfiguré un fichier du logiciel de dessin Autocad pour accroître la vitesse d'exécution et faciliter l'emploi du logiciel.

Le palmarès compte aussi d'autres lauréats, pour des idées qui ont rapporté des primes moins élevées. Des gens qu'il faut féliciter, comme ceux dont il est question ici, pour la créativité dont ils font preuve. ■



1	2
3	4 5
6	7

1. Richard Cleeren: deux roues de plus pour le wagonnet Geismar.
  2. Jozef Van Humbeeck: une bonne idée pour les voitures I 10.
  3. Beda Testelmans-Peeters: des jerrycans d'eau pour les I 5.
  4. Michel Ponnet: nouvelle porte pour les wagons Fals.
  5. Johan Polfliet et Edmond Peelman: essai de frein sur les AM Break.
  6. Guy Pirson et Robert Rouche: l'art de meuler.
  7. Alexandre Vratarics: bien assis dans les gares.
- Bruno Siraut manque sur nos photos: il n'a pu venir le 21 décembre.